品質の確保

品質保証制度・方針、製品の安全に関する自主行動指針

アイカ工業株式会社では、『品質経営の最重要課題は、安全・安心な製品をお客様にお届けすることである。』と考えております。その実践のため、製品の安全に関する自主行動指針を以下の通り定め、製品の安全確保と情報公開に努めてまいります。

1.法令の遵守

- ●当社は、消費生活用製品安全法、その他の製品安全に関する諸法令、関連法令並びに製品の安全に関する最新情報を全社に周知徹底し、法令を遵守いたします。

2.製品安全確保への取組

- ●当社は下記を含む製品の安全に関する自主行動計画を策定・運用し、継続的な改善を推進し「お客様重視」、「製品の安全確保」の企業文化を確立します。
- ●当社は製品の安全確保のため、適正な品質管理を行うと共に、法令の周知徹底と遵守のため、全社員への教育を行います。
- ●当社はお客様の声や市場の情報より当社製品、その施工並びに使用（誤使用を含む）に伴うリスクを抽出し、設計・開発、取扱説明書、警告ラベル、施工マニュアルなどに反映させ、継続的な製品の安全性の向上を図ります。

3.製品事故への対応

- ●当社は当社製品に関わる事故について、その情報をお客様から積極的に収集すると共に、お客様に対し適切な対応と情報提供を行います。
- ●当社は当社製品に関わる重大製品事故が発生した時には経営トップに報告し、拡大被害防止のための処置を迅速に実施するとともに、法令に基づき所轄官庁並びに関連機関への報告を速やかに行います。
- ●当社は製品事故に関し、必要と認められるときには製品の回収を直ちに行うと共に最適な方法を用いて速やかにお客様に告知いたします。

C&Cサークル活動と提案制度

アイカ工業では小集団活動として、1970年ごろからC&Cサークル活動を推進しています。C&Cサークル活動とは、アイカグループの第一線で働く人々がサークル員として参加し、一人ひとりがC&C（チャレンジ&クリエーションの略で「挑戦と創造」のこと）の精神を発揮し、全員一致協力して、継続的に製品・サービス・仕事などの質の管理・改善を行う小集団の活動です。

また、管理職以外からの従業員からの提案を受け付ける提案制度を有効に活用しています。その目的は従業員一人ひとりが自分の仕事をみつめ改善することを通じて、仕事に対する意欲を高め、仕事の合理化が行われることによって、会社と従業員の発展と向上を図ることです。115期は全2,900件が提出され、職場の改善が大小さまざまに行われました。

優れた提案は、上記のC&Cサークル大会（毎年6月開催）で優れた活動サークル事例発表とともに、優れた提案・提案件数の多い従業員の表彰を行っています。

C&Cサークル大会で挨拶する小野社長（2014年6月14日）

お客様とのコミュニケーション

お客様への対応

2014年4月より、業務統括部を新設し、営業業務集約化による合理化および顧客対応の向上を推進しています。

業務を機能毎に集約し専門知識やその能力に優れる人材で実施することで、スピードおよび精度を向上させ、合理化することを目指します。さらに販売支援業務を強化し、販売強化につなげる事が最終の目的となります。

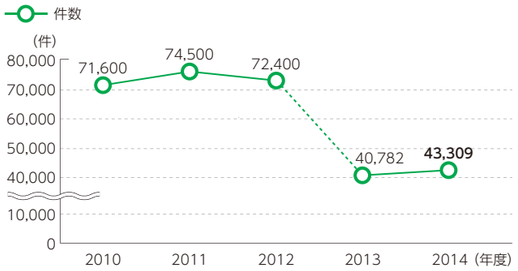
具体的には次の3つのセンターに業務を集約して、お客様との関わりをより一層深めてまいります。

「問合せセンター」のほか、2014年4月新設の「受発注センター」「見積センター」

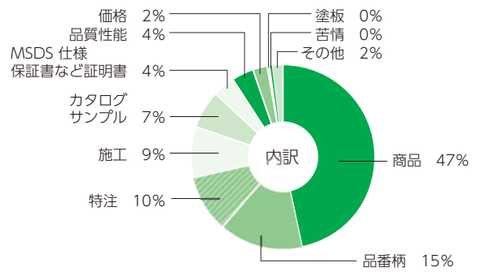
■3つのセンターの業務内容

名称	内容
受発注センター	「受発注センター」では「入力・問合せ専任者（熊本センター）」と「工場・物流・顧客などとの調整専任者（本社もしくは支店）」とを分けて、オーダー入力早期化と顧客ニーズへのきめ細かい対応を図ります。
問合せセンター（本社）	「商品問合せ対応業務」では、営業や開発経験のある専門知識の豊富な人材を揃え、お客様からの「商品問合せ」にスピーディー且つ的確に対応します。
見積センター（本社）	「住器（特注カウンターなど）と建具の積算業務」では、商品並びに現場知識の豊富な人材があたり、積算業務にスピーディー且つ的確に対応します。
「カタログセンター」並びに「ジョリパット塗板センター」は、従来通り「（株）アイホー」で対応いたします。	

■お客様センターお問合せ件数推移



■お客様センターお問合せ内容



現代建築セミナー

1983年より国内外の著名な建築家を講師に迎え、全国各地で住宅・環境・都市問題など幅広い分野にわたって、講演していただく「アイカ現代建築セミナー」を開催しています。

本セミナーは建築家、学生および一般の方々まで幅広くご参加いただいており、61回を数えます今回は建築家の坂 茂氏をお招きし「作品づくりと社会貢献の両立を目指して」というテーマで開催します。

第61回アイカ現代建築セミナー

医療・介護施設向けショールームオープン

2015年1月20日、アイカ工業名古屋支店に医療・介護施設向け専門のショールーム「CBMヘルスケアギャラリー IWAOモデル」をオープンしました。

社会課題である高齢化、介護の問題に対し、当社の本業である住器、建材品を通して貢献するものです。サービス付高齢者向け住宅などの実際の間取りである「18㎡」「25㎡」の居室に、『医療・介護現場の声と最新の研究開発によるモノづくり』によって生まれた新商品を中心に展示しています。また、高齢者擬似体感スーツ・車いすなどを用意することで、新商品の機能のほか、その居室空間を体感することができるショールームです。